

KUTSESTANDARD

Suhtlemistreener, tase 5

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Suhtlemistreener, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Suhtlemistreening on aktiivõppe meetod, kus õppimise intensiivsus tagatakse kolmekordse tagasisidega õppijatele – suhtlemistreenerilt, grupiliikmetelt ja videolt. Treeningu põhiosa moodustavad praktilised harjutused, kus õppijad saavad võimaluse oma käitumist ise analüüsida ja vajaduse korral treenerite ning teiste grupiliikmete toel muuta. Suhtlemise käsitlemisel treeningul on aluseks võidan-võidada lähenemisviis.

Suhtlemistreeneri töö on arendada treenitavate suhtlemisoskusi ning korrigeerida oskuste valdamiseks vajalikke hoiakuid. Inimese isiksusehäiretest tulenevate suhtlemisraskuste ületamine jääb suhtlemistreeningu võimalustest väljapoole.

Suhtlemistreener võib töötada koolitusteenust pakkuvaval avaliku sektori organisatsioonis, äriettevõttes, mittetulundusühingus või füüsilisest isikust ettevõtjana.

Suhtlemistreener juhendab oma töös ESTÜ eetikakoodeksist.

Suhtlemistreener, tase 5 töötab superviisori juhendamise all: kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid, analüüsib tehtud treeninguid koos kaastreeneriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärged.

Kutsealal on lisaks Suhtlemistreener, tase 5-le järgmised kutsed:

Suhtlemistreener, tase 6 töötab iseseisvalt ja lähtudes tellimustest kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid, analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri* ja/või juhendajaga (superviisoriga), mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärged.

Suhtlemistreener, tase 7 kavandab tellimusest lähtudes koos tellijaorganisatsioonidega personali arendamise programme valdkondades, mis on seotud suhtlemisoskustega; kavandab, viib läbi, analüüsib ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid. Juhendab algajaid kaastreenereid; analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri ja/või superviisoriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärged. Propageerib võidan-võidada hoiakutest lähtuvaid suhtlemisoskusi avalikel esinemistel ja meedias; osaleb suhtlemistreeningu meetodi ja suhtlemisoskuste teooria arendamisel.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Suhtlemistreeningu ettevalmistamine
- A.2.2 Suhtlemistreeningu läbiviimine
- A.2.3 Suhtlemistreeningu järeltöö
- A.2.4 Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine
- A.2.5 Suhtlemistreeningu meetodi ja treenerite arendamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Suhtlemistreeneri tööaeg on paindlik.

Töö on intensiivne, vahelduvate tööülesannetega ja emotsionaalselt pingeline.

Suhtlemistreening toimub enamasti siseruumides, kasutatav ruum peab olema mitteläbikäidav, sobiva valgustuse ja ventilatsiooniga ning võimaldama ringis istumist vähemalt 14 inimesele. Lisaks toolidele on ruumis 1-2 väiksemat lauda ja (paber)tahvel. Ruumis on võimalus kasutada tehnilisi töövahendeid (vt p.A.4). Paberilehti peab saama kinnitada seintele (näiteks maalriteibiga). Treeningruumi läheduses on (kohvi)pauside võimalus umbes iga 1,5 tunni järel.

A.4 Töövahendid

Suhtlemistreeneri põhilised töövahendid on tehnilised vahendid videopildi salvestamiseks ja edastamiseks (videokaamera ja TV või multimeediaprojektor), muusika esitamiseks; jaotusmaterjalid ja vahendid loovtegevuseks. Suhtlemistreeningu eel- ja järeltööks tavapärane kontoritehnika.

A.5 Töös vajalikud isikuomadused

- 1) verbaalne võimekus (sõnaline arusaamine ja sõna efektiivne kasutamine),
- 2) ping- ja stressitaluvus,
- 3) koostöövõime, koostöövalmidus,
- 4) määramatuse talumise võime,
- 5) isiksuslik küpsus,
- 6) empaatia,
- 7) tolerantsus.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Suhtlemistreeneritelt eeldatakse kõrgharidust ja erialast väljaõpet, mis on vastavuses kutsestandardis kirjeldatud kompetentsidega. Täpsemad kutse taotlemise eeldused on esitatud suhtlemistreeneri kutse tõendamise ja andmise korras.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Suhtlemistreener, suhtlemistreener-koolitaja, koolitaja, sisekoolitaja.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Suhtlemistreeneri kutse moodustub kuuest kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.5 ja B.2.6 (lääviv kompetents) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Suhtlemistreeningu ettevalmistamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Analüüsib koolitusvajadust tellimuse alusel ja hindab selle teostatavust etteantud tingimustel.
2. Võtab tellijaga kontakti ja koostöös tellijaga täpsustab intervjuerimis- ja kuulamisoskusi kasutades koolitusvajadust ja tingimusi, nt eesmärk, grupi koosseis, maht, oodatav tulemus jne. Informeerib tellijat suhtlemistreenerite eetikakoodeksist tulenevatest põhimõtetest tellimuse täitmisel.
3. Tellija ootusi täpsustades toob välja tellija ebareaalsed ootused (nt grupiliikmete arvu, koolitusruumi sobivuse, käsitletavate teemade hulga jms suhtes) ja annab selgitusi suhtlemistreeningu võimaluste kohta.
4. Nõustab koolitusgrupi komplekteerimist ja selgitab välja koolitavate eelnevad koolituskogemused, sh kogemused videotagasisidest.
5. Arvestab pakkumise koostamisel tellija vajadusi ja eelnevaid kokkuleppeid ning suhtlemistreeningule esitatavaid nõudeid. Kirjeldab koolituse oodatavat tulemust ja kasu organisatsioonile. Tagamaks koostöö sujumist tellijaga korraldab vajaduse korral pakkumisest lähtuva formaaljuridiliselt korrektse lepingu sõlmimise.

6. Kavandab ja viib läbi treeningu eesmärkidest lähtuva eeltöö (nt täiendava info kogumise, osalejate eelhäälestamise jms). Tagab eeltööks (nt küsitlus) kohase valimi grupiliikmetest. Arvestab eeltöö ajal saadud informatsiooni treeningu planeerimisel.
7. Enne koolitust teeb koostööd kaastreeneriga ning jagab rollid ja vastutuse, lähtudes koolituse eesmärkidest ja teemadest.
8. Kontrollib koolitusruumi ja tehniliste vahendite olemasolu, hindab nende sobivust suhtlemistreeningu nõuetele ning organiseerib vajaminevad vahendid, et tagada koolituseks soodne keskkond.
9. Koostöös kaastreeneriga koostab vastavalt pakumisele programmi ning õppematerjalid. Treeningmaterjalides teiste autorite mõtete kasutamisel viitab korrektselt vastavalt ESTY Eetikakoodeksis esitatud nõuetele.

Teadmised:

- 1) sotsiaalpsühholoogia alused;
- 2) isiksuse psühholoogia alused;
- 3) täiskasvanute õpetamise alused;
- 4) psühhopatoloogia alused;
- 5) täiskasvanukoolitust ja lepinguõigust reguleerivad seadusandlikud aktid.

Hindamismeetod(id):

Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

B.2.2 Suhtlemistreeningu läbiviimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Korraldab treeningu alguses tervikliku ja kohase soojenduse, mis fokusseerub igale indiviidile, grupile ja teemale.
2. Pöörab grupiliikmete õpivalmidusele tähelepanu kogu treeningu vältel, tutvustades meetodeid, eesmärgi, rakendatavust, kasu jms.
3. Sõnastab grupilepingu lähtuvalt treeningu eesmärgist ja meetodikast ja jälgib sellest kinnipidamist. Grupilepingu rikkumisel juhib sellele tähelepanu.
4. Aitab grupiliikmetel treeningut eesmärgistada ja individuaalseid eesmärgi sõnastada.
5. Esitab eesmärgipäraselt, selgelt ja sihtgrupist lähtuvalt suhtlemiskompetentse ja -mudeleid.
6. Aktiviseerib grupi arutelude, ajurünnakute ja harjutustega.
7. Mudeldab treeningu käigus teadlikult oma käitumisega õpetatavaid suhtlemiskompetentse.
8. Märkab ja tegeleb vastupanuga, pakkudes alternatiivseid vaatenurki ja tegevusi.
9. Valib ja viib läbi grupile sobivad ning antud treeningu eesmärkidest lähtuvad harjutused.
10. Annab arusaadava juhendi harjutusteks, jälgib nende läbiviimist ning vajaduse korral juhendab harjutajaid täiendavalt.
11. Juhib harjutuste analüüsi enda poolt esitatud analüüsiskeemi alusel.
12. Aitab grupiliikmetel süsteemselt reflekteerida õpikogemusi.
13. Jäädas erapooletuks ning peegeldades enda ja/või harjutajate emotsioone aitab ületada isiklikku ja grupiviisilist psühholoogilist vastupanu.
14. Annab arendavat ja tasakaalustatud (st nii tunnustavat kui arenguruumi näitavat) tagasisidet.
15. Valdab videotehnikat ja kasutab seda harjutuste salvestamiseks ja salvestise esitamiseks nii, et see on sihtotstarbeliselt jälgitav, järgib operaatoritöö häid tavasid.
16. Märkab ja reageerib konstruktiivselt grupis ilmnevatele konfliktidele, sh osutab vajadusel kriisi olukorras personaalset psühholoogilist abi ning taastab grupis arenguvõimelise tööolukorra.
17. Küsib struktureeritud tagasisidet grupiliikmetelt, lähtudes grupi eripäradest ja koolituse eesmärgist.

Teadmised:

- 1) suhtlemiskompetentsid ja -mudelid;
- 2) õpiprotsessid;
- 3) grupiprotsessid;
- 4) aktiivõppe meetodid;
- 5) personaalsed arenguprotsessid;
- 6) operaatoritöö alused;
- 7) kriisinõustamise alused.

Hindamismeetod(id):

Vaatlus treeningul ja/või arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

B.2.3 Suhtlemistreeningu järeltöö

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Analüüsib treeningul toimunut koos kaastreeneriga ja/või juhendajaga, lähtudes tellimusest, oma kogemusest ja grupilt saadud tagasisidest.
2. Hindab programmi sobilikkust, õpitulemusi ja grupi rahulolu.
3. Annab kaastreenerile tagasisidet omavahelise koostöö ja selle tulemuslikkuse kohta.
4. Esitab tellijale kokkuvõtte, tutvustab konfidentsiaalsuse reeglitest kinni pidades treeningu käiku ja tulemusi.
5. Organiseerib osalejate arenguprotsessi pikendamise ja toetamise treeningu järgselt, nt järelmaterjali, meeldetuletuste vms abil.
6. Vaatab üle koolitusmaterjalid, kõrvaldab avastatud vead ning teeb muudatusi vastavalt treeningu jooksul ilmnenu vajadustele.
7. Tagab treeneri valdusesse jäänud algmaterjalide ja/või muu (personaalse)info (nt videosalvestised jms) kaitstuse ja konfidentsiaalsuse.

Teadmised:

- 1) õpiprotsessid;
- 2) grupiprotsessid;
- 3) refleksiooni ja tagasiside põhimõtted.

Hindamismeetod(id):

Vaatlus treeningul ja arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

B.2.4 Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Tutvustab suhtlemistreeningu põhimõtteid ja selgitab suhtlemistreeningu võimalusi, lähtudes sihtgrupi vajadusest ning olukorrast.
2. Aitab kaasa oluliste huvigruppide (nt koolitusjuhid, personalitöötajad, haridusametnikud, sotsiaalteadlased, fondide esindajad jpt) esindajate võrgustiku loomisele eesmärgiga süvendada teadmisi suhtlemistreeningu võimalustest.
3. Tutvustab teistele koolitusvaldkonna spetsialistidele oma kogemusi, osaleb aruteludes eesmärgiga levitada suhtlemistreeningut kui meetodit.

Teadmised:

- 1) avalikkusega suhtlemise ja esinemise alused;
- 2) suhte- ja mainekujundus;
- 3) läbirääkimiste alused.

Hindamismeetod(id):

Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

B.2.5 Suhtlemistreeningu meetodi ja treenerite arendamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Osaleb suhtlemistreeningu meetodi arendamise ja kaasajastamise teemalistes aruteludes.
2. Osaleb kovisiooni tüüpi aruteludes, jagades oma teadmisi ja oskusi.

Teadmised:

- 1) kaasaegsed õppemeetodid;
- 2) enesejuhtimise alused.

Hindamismeetod (id):

Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Suhtlemistreener, tase 5 kutset läbiv kompetents

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Kasutab koolitusel eesti keelt või oma emakeelt tasemel C1 ja valdab ühte võõrkeelt vähemalt tasemel B2 (vt lisa 2 „Keeleoskuse hindamise skaala“).
2. Kasutab oma töös arvuti tasemetel AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond, AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus, AO3 – Tekstitöötlus, AO4 – Tabelitöötlus, AO5 – Andmebaasid, AO6 – Esitus, AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon (vt lisa 3 „Arvuti kasutamise oskuse kriteeriumid“).

3. Täiendab end sihipäraselt oma erialal. Analüüsib töösituatsioone, arendab oma rolli koolitajana ning ennast isiksuslikult supervisioonis ja/või psühhoteraapias. Reguleerib oma tööalast koormust, et taastada ja hoida oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist.

Teadmised:

- 1) sotsiaalpsühholoogia alused;
- 2) isiksuse psühholoogia alused;
- 3) terviseteaduse alused;
- 4) psühhopaatoloogia alused;
- 5) kriisipsühholoogia alused;
- 6) täiskasvanute õpetamise alused;
- 7) täiskasvanukoolitust ja lepinguõigust reguleerivad seadusandlikud aktid;
- 8) suhtlemiskompetentsid ja -mudelid;
- 9) õpiprotsessid;
- 10) grupiprotsessid;
- 11) isiksuslikud protsessid;
- 12) operaatoritöö alused;
- 13) refleksiooni ja tagasiside põhimõtted;
- 14) avalikkusega suhtlemise ja esinemise alused;
- 15) suhte- ja mainekujundus; läbirääkimiste alused;
- 16) kaasaegsed õppemeetodid (sh aktiivõppe meetodid);
- 17) enesejuhtimise alused.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-07062012-07/3k
2. Kutsestandardi koostajad	Endel Hango, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; SELF II OÜ Jelena Jedomskihh, MTÜ Tartu Nõustamis-ja Kriisiabikeskus Kadri Kõiv, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; Develop Design Anu Sark, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; Implement Inscape Ann Seilenthal, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; koolitaja FIE
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	10
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	07.06.2012
6. Kutsestandard kehtib kuni	06.06.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	3
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	2424 Töötajate koolituse ja täiendõppe tippspetsialistid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Communication and interaction skills trainer, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

Lisa 2	Kutsealased terminid
Lisa 3	Keelte oskustasemete kirjeldused
Lisa 4	Arvuti kasutamise oskused